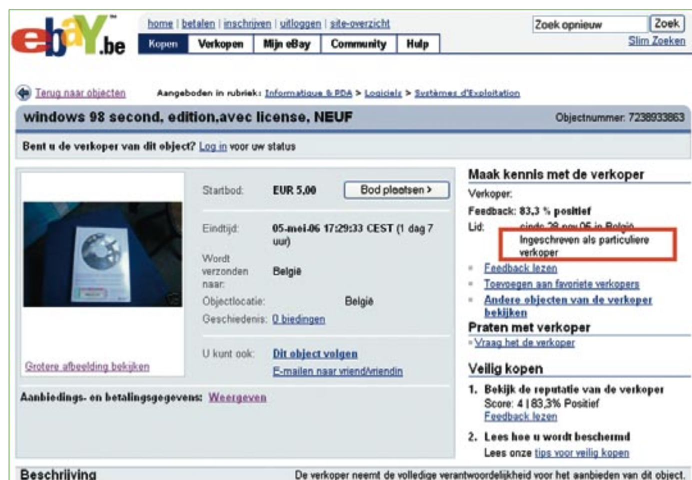
Problemen bij aankopen op internet

Eenmaal, andermaal... bekocht!

Je hebt een aankoop gedaan op een veiling- of zoekertjessite, en je hebt netjes betaald. Maar dan wordt het stil: de verkoper antwoordt niet meer, en ook de postbode brengt niets. Of je hebt een pakje ontvangen, maar de gsm of pda doet het gewoon niet. En natuurlijk wast de verkoper zijn handen in onschuld. Wat zijn je rechten als koper? Hoe zit het met de garantie en de factuur? FREDERICK GORDTS

Kopen of verkopen op eBay of een andere website: je merkt het misschien niet, maar er komen ook juridische zaken bij kijken. Wat doe je bijvoorbeeld als het misgaat: de verkoper levert niet, of het goed werkt niet en de verkoper beweert dat het wel werkte. En hoe zit het met de facturatie: moet je factureren als je als particulier zelf iets verkoopt? En moet je de fiscus informeren over je activiteiten op het web? Als je met buitenlandse (ver)kopers zaken doet, zijn deze regels dan ook van toepassing, of moet je op nog meer zaken letten? Heel wat vragen, waarop de antwoorden niet voor de hand liggen.





Zo herken je een particuliere verkoper...



... of een zakelijke verkoper.

Particuliere of zakelijke verkoper?

Doe je een aankoop op een zoekertjessite, dan mag je er van uitgaan dat de verkoper een particulier is – behalve als dit uitdrukkelijk anders vermeld staat. Op eBay ligt het anders: daar kan je duidelijk zien of de verkoper een particulier of een bedrijf is. Maar heeft dat enig belang? Ja, want een zakelijke verkoper is verplicht een factuur te maken – die duidelijk het object, eventueel een serienummer, en vooral de gegevens van de verkoper (adres en BTW-nummer) vermeldt. Dat document heb je nodig als je problemen hebt met het aangekocht goed, en moet je vaak ook voorleggen als garantiebewijs. Een particuliere verkoper, die 'occasioneel' iets verkoopt op eBay, hoeft dat niet te doen. Als koper vraag je wel best een verkoopsbewijs, waarop de verkoper vermeldt wat hij je verkocht heeft en dat het goed betaald is. Zeker als je het gekochte object zelf ophaalt, is zo'n bewijs belangrijk. Maar let wel: een particuliere verkoper is in geen geval verplicht zo'n bewijsje uit te schrijven. En hoe zit het met elektronische facturen? Een zakelijke verkoper kan zonder problemen een factuur in pdf- of Word-formaat naar je mailen, eventueel nog voor de betaling. Als je die afdrukt, is er geen vuiltje aan de lucht.



Accountant Kurt Govaerts: "Als particulier moet je je eBay-inkomsten in principe niet aangeven, als ze kaderen in het beheer van het privé-patrimonium."

Hoe zit het met de fiscus?

Moet je je inkomsten van eBay aan de fiscus aangeven? Volgens accountant Kurt Govaerts bestaan daar enkele vuistregels voor. "De basisstelling luidt: de levering van goederen is slechts belastbaar met BTW indien ze hier te lande door een als zodanig handelende BTW-belastingsplichtige wordt verricht."

Zakelijke verkoper

Voor zakelijke verkopers liggen de zaken relatief eenvoudig, omdat een zakelijke verkoper BTW-belastingsplichtig is. Verkoopt een zakelijke verkoper een goed, dan moet hij BTW aanrekenen en een factuur maken. Behalve... als dit niet behoort tot de werkzaamheid van de verkoper. Als een informaticawinkel een computer verkoopt, dan moet daar dus BTW op betaald worden. "Maar als diezelfde winkelier zijn oude broodmachine verkoopt via internet, dan is de verrichting niet onderworpen aan BTW, omdat de verkoop niet behoort tot de werkzaamheid van de informaticus", aldus Govaerts. Maar... "mocht de informaticus vaststellen dat er veel te verdienen valt met de verkoop van oude broodmachines, en hij begint dit op regelmatige basis te doen, dan zal hij ook hiervoor aan BTW onderworpen zijn. Ben je een handelaar, en je verkoopt zaken die met je zelfstandige bezigheid te maken hebben, dan komen deze ontvangsten uiteraard bij je belastbaar inkomen, anders niet."

Particuliere verkoper

Een particuliere verkoper moet geen BTW aanrekenen op zaken die hij zelf verkoopt, en die hij niet aankoopt om te verkopen. Bijvoorbeeld: "Een particulier verkoopt een nest puppy's. Geen probleem. Begint hij echter te kweken en meerdere nesten te verkopen, dan kan de BTW-administratie stellen dat hij economisch actief is, en moet hij een BTW-nummer aanvragen en desgevallend facturen uitreiken."

Zoals eerder aangehaald, moeten particulieren nooit facturen uitschrijven. Maar soms is het volgens Govaerts wel aan te raden: "Verkoop je bijvoorbeeld een auto op internet, dan kan het handig zijn om als particulier een factuur te maken. Zo kan je later eventueel aan de fiscus bewijzen waar je opeens geld vandaan haalde. Als particulier moet je je eBay-inkomsten in principe niet aangeven, als ze kaderen in het beheer van het privé-patrimonium."



Wat staat er in de wet?

Twee jaar Europese garantie

Sinds 1 januari 2005 geldt er een Europese garantie van twee jaar voor goederen aangekocht binnen de Europese Unie (dus ook in België). Heb je iets aangekocht, dan heb je dus altijd recht op twee jaar garantie, zelfs als de handelaar zogenaamde 'garantiepakketten' verkoopt om je garantie uit te breiden. Je hebt, zonder enige meerkost, twee jaar garantie! Dat wil ook zeggen dat de winkel altijd verantwoordelijk zal zijn! Heb je een probleem, dan raden we je aan om eerst even de verkoper op te bellen of een mailtje te sturen. Vaak zal de winkelier het probleem kennen, en je kunnen helpen met een oplossing. Contacteer wel zo snel mogelijk de winkel nadat het probleem zich voordoet. Probeer ook niet zelf het apparaat open te schroeven, want daardoor vervalt de garantie in de meeste gevallen. Maar hoe zit het nu precies juridisch?

Je rechten als koper

Koop je iets op een veilingsite als eBay, dan heb je uiteraard ook rechten. Het goed moet bijvoorbeeld geleverd worden, en het moet naar behoren werken. Toch is er een groot verschil tussen een aankoop bij een particuliere of zakelijke verkoper. Evelyne Hosdez is advocate bij het advocatenkantoor Monard-D'Hulst en gespecialiseerd in handels- en economisch recht: "Als je een aankoop doet bij een zakelijke verkoper, zijn je rechten als koper gebaseerd op de wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument (WHPC). Koop je iets bij een particuliere verkoper, dan wordt er teruggevallen op het 'gemeen recht' of het Burgerlijk Wetboek."

De nieuwe garantiewet

Koop je iets bij een zakelijke verkoper, dan is sinds 1 januari 2005 de nieuwe garantiewet van toepassing. Hosdez: "De wet is duidelijk: de professionele verkoper is jegens de consument aansprakelijk voor elk gebrek in conformiteit dat bestaat bij de levering van de goederen en zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar vanaf de levering. De eerste zes maanden geldt een wettelijk vermoeden dat het gebrek al bestond bij de levering. Daarna zal de consument moeten bewijzen dat het conformiteitsgebrek bestond op het ogenblik van de levering." In mensentaal betekent dit dat als er binnen de eerste zes maanden iets mis is met je aankoop, de verkoper moet bewijzen dat jij dat veroorzaakt hebt – wat in de praktijk erg moeilijk is. De koper trekt dan meestal aan het langste eind. Na zes maanden moet jij als koper kunnen bewijzen dat het gebrek al bestond bij de levering (bijvoorbeeld door een e-mail verstuurd naar de verkoper, of door een rapport van een expert). Hosdez verduidelijkt: "De wettelijke garantieplicht rust bij de eindverkoper... De eindverkoper die door de consument wordt aangesproken wegens een gebrek aan overeenstemming, kan zich tegen de producent keren. Dit recht van de eindverkoper kan niet contractueel beperkt of opgeheven worden." De verkoper kan niet strafrechtelijk gesanctioneerd worden, maar er kan wel opgetreden worden tegen de verkoper in het kader van de wet op de handelspraktijken. "Als de verkoper niet wil meewerken, dan kan je je als consument toch nog richten tot de fabrikant", zegt Hosdez. Conclusie: de verkoper moét je helpen. Lukt dat niet, ga dan naar de fabrikant, die vaak ook een garantieprocedure heeft.

Lukt ook dat niet, dan kan je juridische stappen ondernemen, of aankloppen bij een organisatie als Test Aankoop www.test-aankoop.be of het Europees Gebruikerscentrum voor de Consument www.cec-ecc.be. En niets weerhoudt je ervan om ook de Economische Inspectie te waarschuwen http://mineco.fgov.be/redir_new.asp?loc=/protection_consumer/complaints/home_nl.htm als het een Belgische zakelijke verkoper betreft.





Advocate Evelyne Hosdez: "Als je iets koopt bij een particuliere verkoper, dan wordt er teruggevallen op het Burgerlijk Wetboek."

Kopen bij een particulier

Veel verkopers op eBay zijn nog steeds particulieren, en vaak vind je bij hen ook de beste koopjes. Zo wil iemand die een cd twee keer heeft hier niet noodzakelijk de officiële verkoopprijs voor terug. Toch is het opletten geblazen, want particuliere verkopers vallen niet onder de garantiewet. Hosdez verduidelijkt: "De verhouding tussen een privé-verkoper en een consument wordt beheerst door het gemeen recht, meer bepaald door de regels met betrekking tot vrijwaring voor verborgen gebreken. Het gaat om de artikelen 1641 (en volgende) van het Burgerlijk Wetboek. Ik bespaar je de juridisch mooi gevormde zinnen, maar de verkoper moet in theorie bijvoorbeeld alle gebreken van het te verkopen goed aantonen. De reden is eenvoudig: de verkoper moet immers niet instaan voor de gebreken die zichtbaar zijn en die de koper zelf heeft kunnen waarnemen." Ben je als koper dus akkoord met een gebrek, dan kan je je later niet tegen de verkoper keren!



Het BTW-nummer vermelden in een aanbieding schept vertrouwen.

Er is echter een serieuze ‘maar’: een gewiekste verkoper kan op eBay een zinnetje zetten als “de verkoper wordt niet tot vrijwaring gehouden.” Zo’n zinnetje vloeit voort uit artikel 1643, dat zegt dat de verkoper niet moet instaan voor verborgen gebreken als hij niet tot vrijwaring wordt gehouden. Zie je zo’n zinnetje staan bij een aanbieding, dan is er waarschijnlijk iets mis met het object.

Hosdez concludeert: “De koper moet bewijzen dat er een gebrek bestond op het ogenblik van de verkoop. De mogelijke middelen van de consument zijn in dit geval beperkter. Hij kan enkel aanspraak maken op een prijsvermindering of een ontbinding van de koop.” Heb je dus te maken met een correcte verkoper, dan moet hij in theorie de koop ontbinden of je een korting geven als er problemen zijn met een goed. In de praktijk zal dit meestal niet lukken. Je controleert je aankoop dus best op voorhand, of onmiddellijk bij ontvangst! En als de verkoper een redelijk nieuw object verkoopt, vraag dan naar de originele winkelfactuur!



Peter Burin van eBay België: “Je mag ook een link naar je website zetten waarop alle juridische informatie duidelijk vermeld staat.”

Juridisch correct verkopen

Als verkoper geef je best zoveel mogelijk informatie aan een potentiële koper, zeker als je een zakelijke verkoper bent. Volgens Hosdez moet je als professionele verkoper heel wat vermelden: “Als professionele verkoper op eBay moet je de elementen bepaald in artikel 78 van de WHPC zeker vermelden in je aanbiedingen naar consumenten.” Het gaat met name om:

- de identiteit en het geografische adres (niet het e-mailadres) van de verkoper
- de kenmerken/beschrijving van het product
- de prijs van het product
- de eventuele leveringskosten
- de manier van leveren van het product, alsook de betalingswijze
- het al dan niet aanwezig zijn van een recht om van de verkoop af te zien
- de manier waarop producten zullen worden teruggenomen bij klachten + een eventuele kostenregeling

En dat is nog niet alles: deze informatie moet niet alleen op eBay of op de zoekertjessite staan, maar je moet die informatie ook naar de koper sturen op een ‘duurzame drager’ (papier of e-mail), ten laatste op het moment van levering.

Volgens Peter Burin, PR-manager van eBay in België, moet je echter niet noodzakelijk het adres van je vestiging in de aanbieding vermelden: “Zowat iedereen doet het, en het schept vertrouwen, maar je kan ook een link naar je website zetten waarop die informatie duidelijk vermeld staat.” Hij vindt het wel een goed idee om je BTW-nummer te vermelden in de aanbieding, “om zo aan te tonen dat je een serieuze professionele verkoper bent.”

Hosdez zegt ook dat zakelijke verkopers in ons land een verzakingsrecht van 7 dagen aan hun klanten moeten toekennen. Als koper kan je dan, zonder reden, van de aankoop afzien. Hosdez: “Indien de consument zijn verzakingsrecht uitoefent, moet de professionele verkoper de door de consument reeds betaalde bedragen terugbetalen, binnen de 30 dagen volgend op de verzaking, en dit zonder extra kosten aan te rekenen. Maar dit recht is niet van toepassing als je een goed koopt dat speciaal voor jou gemaakt is (zoals een gepersonaliseerde sticker of naamkaartjes), en ook cd’s, dvd’s en software vallen niet onder dit verzakingsrecht.” Anders zou het wel heel erg makkelijk zijn om muziek of programma’s te kopiëren. Maar dan moet je dit als verkoper ook duidelijk aangeven. Hosdez: “In bovenstaande gevallen moet de professionele verkoper de consument ervan verwittigen dat hij niet van de overeenkomst kan afzien, en dit door middel van volgende bepaling: ‘De consument beschikt niet over het recht om van de aankoop af te zien.’ Doet hij dit niet, dan zal de verzakingstermijn toch van toepassing zijn op de overeenkomst.”

“De Post heeft het kwijtgespeeld”

Stel: je verkoopt iets op eBay, je verstuurt het object netjes, maar na een week zegt de koper dat hij het niet heeft gekregen. Als je het met de gewone post hebt verstuurd, heb je geen enkel bewijs. Als zakelijke verkoper trek je dan altijd aan het kortste eind: “Aangezien de professionele verkoper verantwoordelijk is voor de verzending van de producten, zal ‘het verloren gaan in de post’, niet als een geval van overmacht kunnen worden ingeroepen. Indien de verzending dus niet aangetekend of per koerier gebeurt, en daardoor verloren gaat, moet de verkoper zelf instaan voor de gevolgen... Binnen de 30 dagen moet de consument de bedragen terugbetaald krijgen die hij al betaald zou hebben...”

Volgens Burin van eBay gebeurt het wel degelijk dat een object in de post verloren gaat. “Als verkoper laat je best de keuze aan de koper en geef je hem de mogelijkheid om aangetekend of verzekerd te verzenden, uiteraard tegen een meerkost.” Kiest de koper toch voor de goedkoopste optie, dan sta je als verkoper al wat steviger op je benen. Voor dure objecten (meer dan € 200), raden we je trouwens aan om steeds aangetekend, of zelfs verzekerd, te versturen. Hoe je dat in de praktijk doet, lees je in de artikels ‘Betalen op internet’ op pagina 72 en ‘Pakjes verzenden’ op pagina 78. Als koper kan je ook eens bellen naar je postkantoor, want misschien ligt je pakje er wel te wachten, zonder dat de postbode een briefje in je bus gestopt heeft.

“Mijn mixer mixt niet”

Wat als je als koper de aangekochte zaken wel netjes geleverd krijgt, maar ze niet doen wat ze moeten doen? Het wetboek is duidelijk, aldus Hosdez: “Op grond van de Nieuwe Garantiewet worden door de professionele verkoper aan de consument geleverde goederen geacht in

overeenstemming te zijn met de overeenkomst, indien de goederen:

1. ... in overeenstemming zijn met de door de verkoper gegeven omschrijving (voorbeeld: je hebt een kast besteld van 3m lang, dan moet de kast deze afmetingen hebben, en mag ze niet kleiner of groter zijn);
2. ... in overeenstemming zijn met het gewenste gebruik (voorbeeld: als je een gsm koopt omwille van een zeer specifieke functie, dan moet het toestel ook over deze functie beschikken);
3. ... geschikt zijn voor het gebruik waartoe soortgelijke goederen dienen (voorbeeld: van een keukenrobot mag je verwachten dat die kan mixen en versnipperen);
4. ... de prestaties en kwaliteiten bieden die de consument redelijkerwijze mag verwachten, gelet op de aard van het goed en de door de verkoper gedane mededelingen."

Als koper kan je dan van de verkoper eisen dat hij het goed vervangt, herstelt, je een prijsvermindering toekent of gewoon helemaal terugbetaalt. En tot slot: de garantieperiode wordt tijdelijk geschorst tijdens de vervanging of herstelling. Daarna loopt de garantieperiode weer verder. Je krijgt dus niét een nieuwe garantieperiode van 2 jaar, gewoon omdat je toestel vervangen werd!

FACTUREN UIT HET BUITENLAND

Koop je iets in het buitenland, dan gelden dezelfde regels als voor een aankoop bij een Belgische verkoper: een zakelijke verkoper moet je een factuur geven met BTW – bij een particuliere verkoper hoeft dat niet. Maar als je zelf BTW-plichtig bent (en dus een Belgisch BTW-nummer hebt), en de verkoper is ook BTW-plichtig, dan kan je een factuur zonder BTW vragen. De verkoper draagt dan de BTW-schuld over aan jou, in het kader van een intracommunautaire levering van goederen. Hij factureert je dus zonder BTW (0%), en jij moet deze factuur dan opnemen in jouw BTW-aangifte. Heeft de verkoper toch BTW aangerekend, aan het tarief van het land van vestiging – bijvoorbeeld 16% in Duitsland of 17,5% in het Verenigd Koninkrijk – dan kan je die BTW niet via de Belgische BTW-administratie terugvorderen. Je kan je wel richten tot de administratie in het land van aankoop, maar dat is een behoorlijk lange procedure. Meer informatie vind je op http://tinyurl.com/myzyx. Opgelet: deze procedure geldt niet voor particulieren, die steeds de BTW van het land van aankoop moeten betalen!

Hulp van eBay en Paypal

Dat je als koper juridisch weet wat je rechten zijn, is goed. Maar soms kan het nog makkelijker: koop je bij eBay, dan heb je ook enkele middelen ter beschikking. Op eBay vind je namelijk een onderdeel Veilig handelen http://pages.benl.ebay.be/securitycenter. Daar kan je een niet-ontvangen object melden, of – als verkoper – een niet-betaald object. eBay biedt ook een standaard kopersbescherming http://pages.benl.ebay.be/help/tp/esppp-coverage-eligibility.html. Die kopersbescherming geldt voor elk op eBay gekocht object, zelfs al heb je niet met PayPal betaald. Na onderzoek zal eBay aankoopbedragen tot € 230 terugbetalen, min een administratiekost van € 28. Deze procedure kan je ook gebruiken als je een object niet ontvangen hebt http://pages.benl.ebay.be/help/tp/inr-snad-process.html. Tip: als je zo'n procedure start, zal de verkoper vaak zien dat het menens is, en toch nog een oplossing bieden. Een verkoper kan bij dergelijke procedures namelijk tijdelijk of definitief geschorst worden.

Heb je iets met PayPal betaald, dan kan je genieten van de 'Buyer Protection Policy' van PayPal. Je kan tot € 500 terugkrijgen, maar maximaal drie keer per jaar. Als je klacht gegrond is, krijg je het geld teruggestort op je kredietkaart. Je kan ook een klacht indienen bij je kredietkaartmaatschappij. Hoe je dat doet, lees je in het dossier 'Betalen op internet' op pagina 72.

eBay heeft op zijn website heel wat oog voor het veiligheidsaspect.

CONCLUSIE

Koop je iets op eBay, dan heb je uiteraard rechten als het object het niet doet, of gewoon niet aankomt. Niet alleen eBay en PayPal bieden een kopersbescherming aan; je kan ook terecht bij je kredietkaartmaatschappij. En ook de wet staat aan jouw kant met de nieuwe garantiebepalingen en de wet op verkoop op afstand. Voor je juridische stappen onderneemt, raden we je wel aan om eerst de verkoper aan te spreken. Vaak kan je ook terecht bij de fabrikant. Eén vereiste: zorg dat je je factuur hebt! Duurdere zaken koop je, wat ons betreft, best aan bij een zakelijke verkoper. Zo geniet je zeker van de garantie. Koop je ze bij een particulier, controleer dan meteen of alles in orde is, en vraag (indien mogelijk) de originele aankoop factuur op. ♦

